

332 .1

NAT

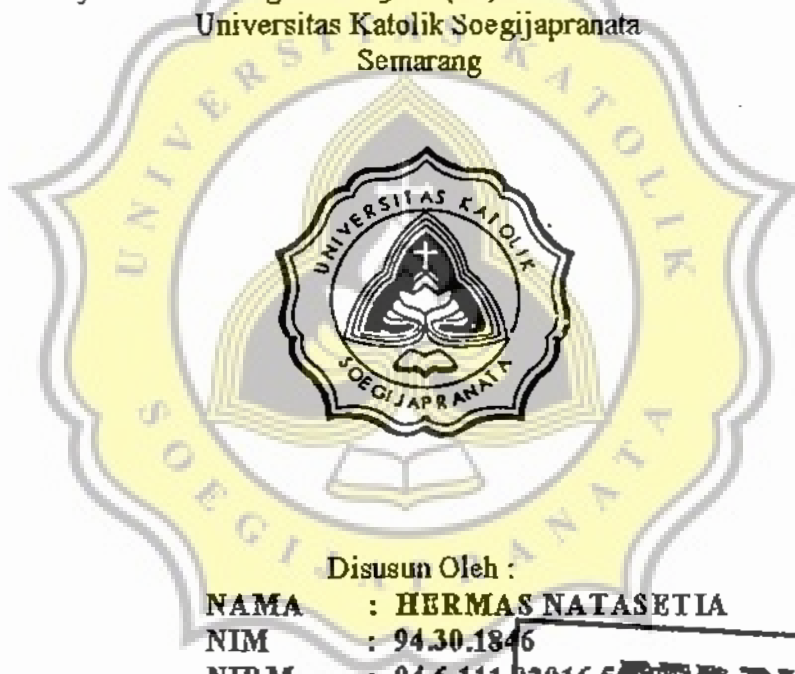
h

1999

**HUBUNGAN ANTARA KEPERCAYAAN, PELAYANAN  
DAN TINGKAT SUKU BUNGA DENGAN KEPUTUSAN  
NASABAH UNTUK MENYIMPAN DEPOSITO  
PADA BANK INTERNATIONAL INDONESIA.  
CABANG GANG TENGAH SEMARANG**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk  
Menyelesaikan Program Sarjana (S1) Pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Katolik Soegijapranata  
Semarang



Disusun Oleh :

NAMA : HERMAS NATASETIA

NIM : 94.30.1846

NIRM : 94.6.111.02016.5

JURUSAN : MANAJEMEN

**PERPUSTAKAAN**

UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA

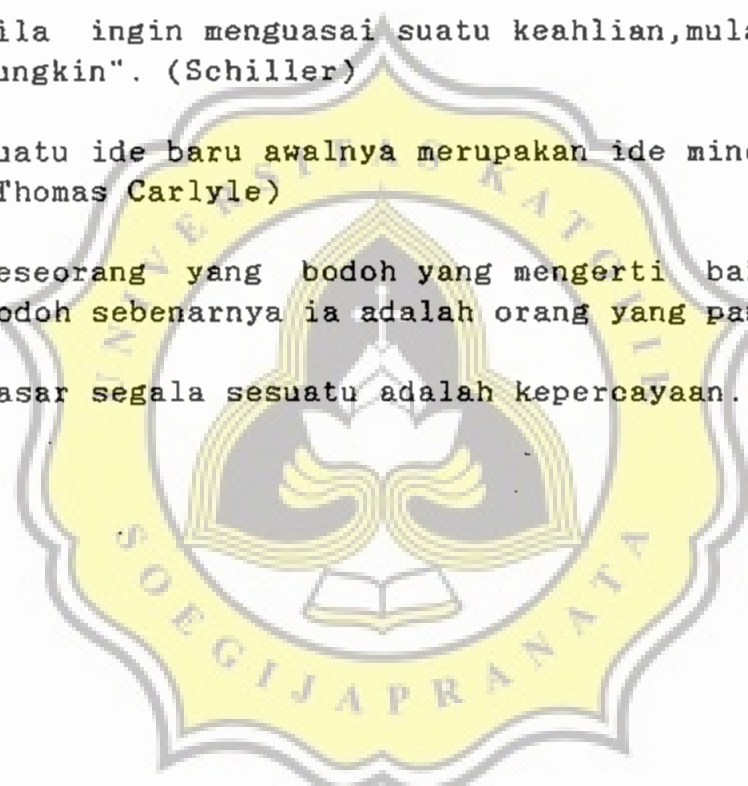
No. Inv.	659	17/10/10
Th. Angg.		COMPUTER
Paraf		TGL. 16/11-1999

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA  
SEMARANG**

**1999**

## HALAMAN MOTTO

1. Doa tanpa keheningan adalah seperti pengemis dan perayu (Pater Anthony de Mello, SJ).
2. Memang adalah lebih mudah berlari mengejar impian, harapan dan cita - cita daripada berhenti, karena bila berhenti maka orang akan menghadapi kenyataan (Pater Anthony de Mello, SJ).
3. Bila ingin menguasai suatu keahlian, mulailah seawal mungkin". (Schiller)
4. Suatu ide baru awalnya merupakan ide minoritas". (Thomas Carlyle)
5. Seseorang yang bodoh yang mengerti bahwa dirinya, bodoh sebenarnya ia adalah orang yang pandai.
6. Dasar segala sesuatu adalah kepercayaan.



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA PENYUSUN : HERMAS NATASETIA  
NOMOR INDUK MAHASISWA : 94.30.1846  
N T B N : 94.6.111.02016.50077  
FAKULTAS : EKONOMI  
JURUSAN : MANAJEMEN  
JUDUL SKRIPSI : HUBUNGAN ANTARA KEPERCAYAAN,  
PELAYANAN DAN TINGKAT SUKU  
BUNGA DENGAN KEPUTUSAN NASABAH  
UNTUK MENYIMPAN DEPOSITO PADA  
BANK INTERNASIONAL INDONESIA  
CABANG GANG TENGAH SEMARANG



Semarang, 20 Mei 1999

Dosen Pembimbing I

(Drs. Heru Sutantio)

Dosen Pembimbing II

(Dra. Komala Inggarwati, SE. MM.)

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : HUBUNGAN ANTARA KEPERCAYAAN, PELAYANAN DAN  
TINGKAT SUKU BUNGA DENGAN KEPUTUSAN NASABAH  
UNTUK MENYIMPAN DEPOSITO PADA BANK INTERNATIONAL  
INDONESIA CABANG GANG TENGAH SEMARANG

Telah diuji dan dipertahankan di hadapan para penguji  
pada tanggal 16 Juli 1999.

Mengetahui,

DEKAN

PENGUJI I



(Dra. Komala Inggarwati, SE.MM)



(Dra. Retno Yustini, MSI)

## A B S T R A K

Keputusan pemerintah untuk menarik dana masyarakat melalui kebijakan suku bunga deposito yang tinggi (Oktober 1998 di atas 50%) menjadikan nasabah lebih senang menandatangani uangnya, dari pada melakukan investasi. Hal tersebut tidak saja karena tingkat suku bunga yang tinggi, tetapi juga kondisi ekonomi yang kurang *feasible* untuk melakukan pengembangan usaha.

Peluang adanya pergeseran minat menyimpan uang dalam bentuk deposito tersebut, ternyata tidak terjadi sebagaimana diharapkan oleh Bank Internasional Indonesia (BII) Cabang Gang Tengah Semarang, terbukti justru terjadi penurunan jumlah depasan (*Number of Account*) pada BII Cabang Gang Tengah Semarang atau dengan kata lain pengambilan keputusan untuk menandatangani uang nasabah pada BII justru terjadi penurunan.

Berdasarkan penelitian pendahuluan dapat diketahui bahwa sejak tahun 1996 telah terjadi penurunan jumlah nasabah sebesar 17,38%, bahkan pada tahun 1997 menurun lagi sebesar 9,71%. Perilaku konsumen dalam hal pengambilan keputusan menyimpan deposito tersebut dapat disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya adalah kepercayaan, pelayanan dan tingkat suku bunga yang ditawarkan.

Permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah ada hubungan antara faktor kepercayaan dengan keputusan nasabah untuk menyimpan deposito pada BII Cabang Gang Tengah Semarang ?
2. Apakah ada hubungan antara faktor pelayanan dengan keputusan nasabah untuk menyimpan deposito pada BII Cabang Gang Tengah Semarang ?
3. Apakah ada hubungan antara faktor tingkat suku bunga dengan keputusan nasabah untuk menyimpan deposito pada BII Cabang Gang Tengah Semarang?

Dalam penelitian ini dibatasi pada masalah yang berkenaan dengan masalah kepercayaan, pelayanan dan tingkat suku bunga terhadap keputusan nasabah untuk menyimpan deposito pada Bank Internasional Indonesia Cabang Gang Tengah Semarang.

Pemilihan objek penelitian ini dikarenakan pada bank tersebut sejak tahun 1996 telah terjadi penurunan jumlah nasabah sebesar 17,38%, bahkan pada tahun 1997 menurun lagi sebesar 9,71%.

Teknik analisis yang digunakan adalah analisis kuantitatif, analisa ini dilakukan dengan menggunakan metode statistik yang berbentuk rumus-rumus matematik. Alat analisa kuantitatif yang digunakan menggunakan metode statistik non-parametrik, yaitu menggunakan



korelasi Rank Spearman dan pengujian hipotesis digunakan t-hitung.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat hubungan yang kuat ( $r_{X_1Y} = 0,713$ ) dan signifikan antara kepercayaan dengan keputusan nasabah untuk menyimpan deposito pada BII Cabang Gang Tengah Semarang (terbukti t-hitung > t-tabel, yaitu  $14,357 > 1,658$  pada tingkat kepercayaan ( $\alpha$ ) = 0,05. Berarti semakin tinggi kepercayaan nasabah terhadap BII Cabang Gang Tengah Semarang, maka keputusan untuk menyimpan deposito semakin banyak.
2. Terdapat hubungan yang cukup kuat ( $r_{X_2Y} = 0,612$ ) dan signifikan antara pelayanan dengan keputusan nasabah untuk menyimpan deposito pada BII Cabang Gang Tengah Semarang (terbukti t-hitung > t-tabel, yaitu  $9,687 > 1,658$  pada tingkat kepercayaan ( $\alpha$ ) = 0,05. Berarti semakin baik pelayanan yang diberikan kepada nasabah dari BII Cabang Gang Tengah Semarang, maka keputusan untuk menyimpan deposito semakin banyak.
3. Terdapat hubungan yang kuat ( $r_{X_3Y} = 0,618$ ) dan signifikan antara tingkat suku bunga dengan keputusan nasabah untuk menyimpan deposito pada BII Cabang Gang Tengah Semarang (terbukti t-hitung > t-tabel, yaitu  $12,572 > 1,658$  pada tingkat kepercayaan ( $\alpha$ ) = 0,05. Berarti semakin semakin besar tingkat suku bunga yang ditawarkan kepada nasabah dari BII Cabang Gang Tengah Semarang, maka keputusan untuk menyimpan deposito semakin banyak.

Saran yang dapat diajukan adalah pihak BII Cabang Gang Tengah Semarang perlu lebih meningkatkan kinerjanya, diantaranya adalah perlu adanya disiplin yang tinggi dalam menerapkan prinsip *prudential* (kehati-hatian) dalam menyalurkan dana yang telah diinvestasikan nasabah, sehingga dapat semakin menekan kredit bermasalahan. Selain itu BII (secara nasional) perlu meningkatkan tingkat kesehatannya sesuai dengan peraturan perbankan yang telah digariskan pihak Bank Indonesia. BII perlu meningkatkan pelayanannya, hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan keramahan/ kesopanan petugas serta semakin mempermudah dan mempercepat proses administrasi deposito.

Mengingat tingkat suku bunga menurut sebagian besar responden kurang layak dan lebih rendah dari bank yang lain, oleh sebab itu untuk semakin meningkatkan keputusan nasabah untuk menyimpan deposito, Bank BII perlu mengkaji ulang besarnya tingkat suku bunganya. Besarnya suku bunga tersebut dapat diperhitungkan lebih mendalam oleh pihak Bank berkaitan dengan faktor-faktor internalnya (misalnya *Cost of Fund*, biaya overhead).

## KATA PENGANTAR

Skripsi yang berjudul "*HUBUNGAN ANTARA KEPERCAYAAN, PELAYANAN DAN TINGKAT SUKU BUNGA DENGAN KEPUTUSAN NASABAH UNTUK MENYIMPAN DEPOSITO PADA BANK INTERNATIONAL INDONESIA CABANG GANG TENGAH SEMARANG*" ini berhasil disusun sebagai kewajiban penulis dalam rangka menyelesaikan program Sarjana (S1), oleh karena itu pertama-tama penulis panjatkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya.

Penulis sangat menyadari adanya keterbatasan dalam penyusunan skripsi ini, sehingga memerlukan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu sudah sepantasnya penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. Heru Sutantio selaku dosen pembimbing pertama dan Ibu Dra. Komala Inggarwati, SE. MM., selaku dosen pembimbing kedua yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis.
2. Ibu Friska selaku Kepala Cabang BII Gang Tengah Semarang yang memberikan izin penelitian dan data bagi penelitian ini.
3. Para karyawan BII Cabang Gang Tengah Semarang yang wakili menjadi responden penelitian ini, yang telah bersedia memberikan jawaban atas daftar pertanyaan yang diajukan.

4. Bapak/Ibu Staf Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Soegijapranata Semarang yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan sehingga penulis mampu menyusun skripsi ini.
5. Rekan-rekan mahasiswa senasib sepenanggungan khususnya Santi, serta beberapa pihak lainnya yang telah banyak memberikan sumbangan pemikiran serta dorongan semangat bagi terselesainya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan untuk itu kritik dan saran dari pembaca akan penulis terima dengan senang hati. Akhir kata semoga skripsi ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi para pembaca.

Semarang, 25 Mei 1999

Penulis



(HERMAS NATASETIA)



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN MOTTO .....	ii
HALAMAN TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI .....	iv
ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	5
1.4. Sistematika Penulisan .....	6
BAB II LANDASAN TOERI .....	7
2.1. Tinjauan Teori .....	7
2.1.1. Pemasaran .....	7
2.1.2. Kepercayaan.....	9
2.1.3. Pelayanan.....	10
2.1.4. Tingkat Suku Bunga.....	13
2.1.5. Keputusan Nasabah untuk Menyimpan Deposito .....	15

2.2. Kerangka Pemikiran.....	21
2.3. Hipotesis.....	23
2.4. Definisi Operasional .....	23
BAB III METODE PENELITIAN .....	26
3.1. Objek Penelitian .....	26
3.2. Jenis Data.....	26
3.3. Metode Pengumpulan Data.....	27
3.4. Populasi dan Sampel.....	27
3.5. Uji Validitas dan Relabilitas .....	28
3.6. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.	29
3.7. Teknik Analisis Data .....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS.....	34
4.1. Gambaran Umum Perusahaan .....	34
4.1.1. Sejarah dan Perkembangan Singkat .....	34
4.1.2. Falsafah Bisnis.....	36
4.1.3. Karyawan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia.....	37
4.1.4. Kegiatan dan Prospek Usaha....	38
4.1.5. Penyaluran Dana.....	40
4.1.6. Kebijakan dalam Hal Deposito..	41
4.2. Identitas Responden .....	42
4.2.1. Jenis Kelamin Responden.....	42
4.2.2. Usia Responden.....	43
4.2.3. Pendidikan Responden.....	44

4.2.4. Pekerjaan Responden.....	44
4.2.5. Pendapatan Responden.....	45
4.3. Penyajian Data .....	46
4.3.1. Faktor Kepercayaan.....	47
4.3.2. Faktor Pelayanan.....	50
4.3.3. Tingkat Suku Bunga.....	53
4.3.4. Keputusan Nasabah untuk Me- nyimpan Deposito.....	56
4.4. Hubungan antara Kepercayaan, Pelayan- an dan Tingkat Suku Bunga dengan Keputusan Nasabah untuk Menyimpan Deposito.....	58
4.4.1. Hubungan Antara Kepercayaan dengan Keputusan Nasabah untuk Menyimpan Deposito.....	58
4.4.2. Hubungan antara Pelayanan dengan Keputusan Nasabah untuk Menyimpan Deposito.....	60
4.4.3. Hubungan antara Tingkat Suku Bunga dengan Keputusan Nasabah untuk Menyimpan Deposito.....	61
BAB V PENUTUP .....	64
5.1. Kesimpulan .....	64
5.2. Saran-Saran .....	65

DAFTAR PUSTAKA

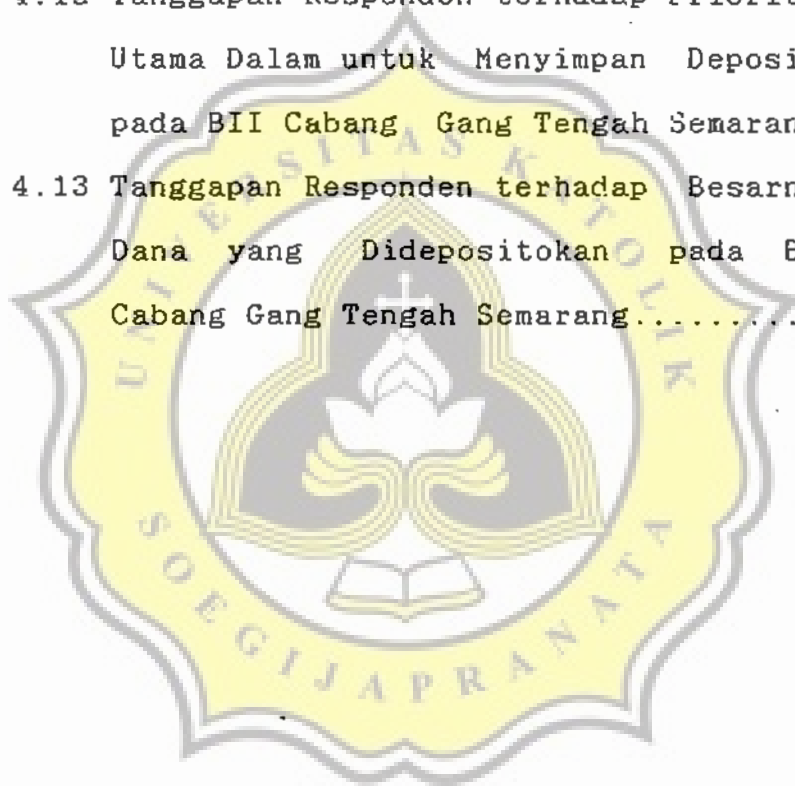
LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Deposan BII cabang Gang Tengah Semarang Tahun 1995-1997..	2
Tabel 3.1 Validitas Instrumen Variabel Kepercayaan, Pelayanan, Tingkat Suku Bunga dan Keputusan Deposito.....	30
Tabel 3.2 Reliabilitas Instrumen Variabel Kepercayaan, Pelayanan, Tingkat Suku Bunga dan Keputusan Deposito .....	32
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden .....	42
Tabel 4.2 Usia Responden.....	43
Tabel 4.3 Tingkat Pendidikan Responden.....	44
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden .....	45
Tabel 4.5 Pendapatan (kotor) Responden.....	45
Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap Prinsip Hati-hati dalam Pengelolaan Deposito..	48
Tabel 4.7 Tanggapan Responden terhadap Citra BII Cabang Tengah Semarang.....	49
Tabel 4.8 Tanggapan Responden terhadap Keramahan Petugas Bank Dalam Melayani Pengurusan Deposito.....	51



Tabel 4.9	Tanggapan Responden terhadap Kecepatan Proses Pelayanan Deposito.....	52
Tabel 4.10	Tanggapan Responden terhadap Kelayakan Suku Bunga Deposito.....	54
Tabel 4.11	Tanggapan Responden terhadap Per- bandingan Tingkat Suku Bunga Deposito BII dengan Bank Swasta Lain.....	55
Tabel 4.12	Tanggapan Responden terhadap Prioritas Utama Dalam untuk Menyimpan Deposito pada BII Cabang Gang Tengah Semarang.	57
Tabel 4.13	Tanggapan Responden terhadap Besarnya Dana yang Didepositokan pada BII Cabang Gang Tengah Semarang.....	58



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Diagram Keputusan Penggunaan Tabungan	17
Gambar 3.1 Model Kerangka Pemikiran.....	22





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

Lampiran 1 : Questioner

Lampiran 2 : Tabulasi Data Penelitian

Lampiran 3-A : Tabulasi Data Awal

Lampiran 3-B : Data Rank

Lampiran 4-A : Correlation Matrix Kepercayaan

Lampiran 4-B : Correlation Matrix Pelayanan

Lampiran 4-C : Correlation Matrix Tingkat suku Bunga

Lampiran 4-D : Correlation Matrix Keputusan Deposito

Lampiran 4-E : Correlation Matrix Analisis keputusan  
Deposito

Lampiran 5 : Perhitungan Validitas & Reliabilitas  
Instrumen Indikator

Lampiran 6 : Uji Hipotesis